

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT KURNIA KASIH
CABANG PURWOSARI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

MEGA LUTHFIANA N

B 100 170 226

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA
MOTOR HONDA PADA PT. KURNIA KASIH CABANG
PURWOSARI**

Yang disusun oleh :


MEGA LUTHFIANA N

B100170226

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

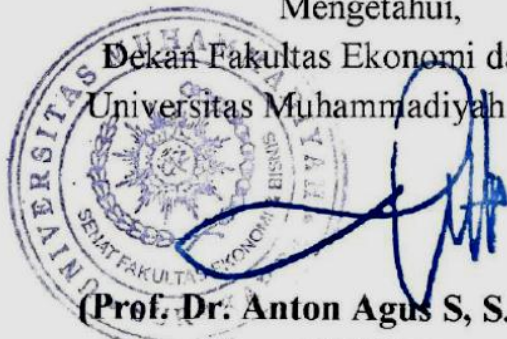
Surakarta, 08 November 2021

Pembimbing Utama


(Basworo Dibyo S.E., M.Si.)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**


(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)
NIK 829



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MEGA LUTHFIANA N**
NIRM : **B100170226**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN BRAND IMAGE TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA
MOTOR HONDA PADA PT
PURWOSARI CABANG PURWOSARI.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 08 November 2021
Yang membuat pernyataan,

MEGA LUTHFIANA N

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA
MOTOR HONDA PADA PT KURNIA KASIH CABANG PURWOSARI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan *brand image* terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda pada Pt. Kurnia Kasih Cabang Purwosari. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikoleniaritas, ujin heteroskedastisitas, uji koefisien regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikan simultan (uji F), dan uji hipotesis parsial (uji t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan *brand image* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda pada PT. Kurnia Kasih Cabang Purwosari.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Brand Image, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, product quality, and brand image on purchasing decisions for Honda motorcycles at Pt. Kurnia Kasih Purwosari Branch. This research is a quantitative research. The technique used in sampling in this study is a purposive sampling technique with a total sample of 100 respondents. The research method used is multiple linear regression analysis. The data analysis techniques in this study are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression coefficient test, coefficient of determination test (R^2), simultaneous significant test (F test), and partial hypothesis test (t test).). The results of this study indicate that service quality, product quality, and brand image have a positive effect on purchasing decisions for Honda motorcycles at PT. Kurnia Kasih Purwosari Branch.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Brand Image, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT. KURNIA KASIH CABANG PURWOSARI”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prigram Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materiil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus S, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Sri Murwanti, S.E., MM selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Basworo Dibyo S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua Orang Tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga, sahabat, dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Keputusan pembelian	5
B. Kualitas pelayanan	6
C. Kualitas produk	6
D. Brand Image	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Hipotesis.....	9
G. Kerangka Pemikiran.....	11

BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Jenis Penelitian.....	12
B. Populasi dan sampel.....	12
1. Populasi	12
2. Sampel	12
C. Data dan sumber data	14
D. Metode pengumpulan data	14
E. Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional	15
F. Metode Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Deskripsi Responden.....	24
B. Uji Instrumen Data.....	27
C. Uji Asumsi Klasik.....	29
D. Uji Hipotesis	32
E. Pembahasan.....	36
BAB V PENUTUP.....	39
A. Kesimpulan	39
B. Keterbatasan Penelitian.....	39
C. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Definisi Operasional	16
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	26
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas	28
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas	30
Tabel IV.8 Hasil Uji multikolinieritas	30
Tabel IV.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	31
Tabel IV.10 Ringkasan Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji determinasi	32
Tabel IV.11 Hasil Uji F	33
Tabel IV.12 Ringkasan Model	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	11
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	44
Lampiran 2 : Olah Data SPSS	48
Lampiran 3 : Olah data SPSS	53
Lampiran 4 : Karakteristik Responden Penelitian	73
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	75
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas	81
Lampiran 8 : Hasil Uji Multikoleniaritas	82
Lampiran 9 : Hasil Ui Heteroskedastisitas.....	83
Lampiran 10 : Uji Kelayakan Model	84